

中原地区特色服务银行系列报道(之) 兴业银行郑州科源路支行

# 真诚服务客户 用心创造感动

“真诚地与客户交流,热心地帮助客户,宽容的心态去打动客户,只有这样,我们才能够留住客户,获得最大效益。”兴业银行郑州科源路支行行长邬笑飞说,自成立以来,该行一直将提供优质服务作为主题,不断改进服务体验,以真诚服务的点点滴滴铸就了一张闪亮名片。倪子/文 慎重/图

## 递一杯豆浆暖胃更暖心

“阿姨,请坐,今天想咨询哪方面的业务?这是我们刚刚打好的豆浆,特别养生,您趁热喝暖暖胃。”上午9点多,家住蓝堡湾的客户王女士刚走进营业大厅,大堂经理赶紧为她双手递上了一杯美味豆浆。

金融行业日益白热化的竞争,使得各大银行对服务质量的重视程度明显提升,如何提高客户体验满意度,就十分考验经营者的脑力。细节决定成败,在兴业银行郑州科源路支行,一杯温暖的豆浆极好地起到了客户与银行的“纽带”作用。

邬笑飞说:“一杯豆浆就价钱而言并不高,但在寒冷的冬天里,它的温暖值却很高。好的服务是切实了解客户需求,让客户体验进一步提升,使其银行业务办理得更舒心。只有了解客户需求,切实做好每一个细节,才是当下银行取胜的法宝。”

除此之外,该行在一楼还专门打造了小型会客厅供贵宾客户使用,会客厅配有电视、多人座和单人座沙发,配置绿茶、花茶、咖啡、点心等茶点并定期更换,可满足贵宾客户等待时休息或临时会见客户,签约文件等各种需求,向贵宾客户提供了更加尊贵的服务体验。



“真诚服务,相伴成长”不仅是一句口号,更是一种标准。

## 用实际行动获得客户认可

“想客户之所想,急客户之所急,帮客户之所需。”这一句简单的客户服务宗旨并非只是口号,而是扎扎实实被该行员工践行着。

“安愉人生”是兴业银行打造的全国首个中老年客户群体综合金融服务品牌,主要针对中老年客户群体的需求提供综合金融服务方案。为了给客户讲清楚该品牌旗下“安愉储蓄”产品的性质、投资特点、投资渠道、如何计算收益,该行行长助理郭晓莉曾3次驱车前往百公里外的巩义,与客户见面详谈,直到客户

完全了解该产品并放心购买。她的真诚与专业赢得了客户的信任,很多客户与她最终成为朋友关系。

还有客户经理小王,在自己即将举办婚礼的前半个月,整整一周,每天早上6点出发前往许昌某房地产公司,就是为了配合客户顺利收房款。

邬笑飞说,这些小小的事例只是他们服务客户的一个缩影。一直以来,该行坚持以市场为导向、以客户为中心,打造品牌服务,以实际行动温暖了客户,人性化差异化的延伸服务得到了客户认可。

## 以拳头产品吸引客户关注

好的服务必须有好的产品作为后盾,产品就是该行获胜的王牌。据邬笑飞介绍,该行以总行推出的四大零售品牌为依托,结合支行实际情况,制定了一系列个性化的客户关怀模式。

例如,针对年轻消费群体,该行有助力其事业发展的“年轻多彩、活力人生”;针对中年客户群体,他们有进一步提升资产财富的“财富传承、百富人生”;针对老年客户群体、帮助其更好安享晚年生活的“老有所依、安愉人生”;针对近几年高速增长的出国留学人员,服务于未来

高端客户,助力其事业梦想的“境外有我、寰宇人生”。该行的美元定期存款利率在同业中有较强的竞争力。

用拳头产品吸引客户,用真诚服务留住客户。2017年,兴业银行郑州科源路支行各项业务指标都取得了较好成绩,对于这些,邬笑飞谦虚地说:“在前进的道路上,我们摸索成长,未来更加广阔。‘真诚服务,相伴成长’不仅是一个口号,更是一种标准,一种身体力行的实际行动。我们将坚持不懈抓好服务,为更多客户提供优质的金融服务。”

## 行业动态

### 工行多元化 创新支持绿色经济发展

近年来,工商银行加快创新绿色金融服务模式,全力支持绿色产业发展。截至目前,工行在绿色经济领域的贷款余额超过1.1万亿元,累计承销各类绿色债券17支,募集资金总量1166亿元,为节能减排、绿色能源、环保工程、污染治理等一大批绿色项目提供了金融支持。同时,工行还加大理财资金对绿色经济领域的投入,灵活运用环保产业基金、扶贫开发基金等股权基金创新融资手段,重点支持符合经济转型方向、具有战略性价值的新兴产业。截至9月末,工行在该领域的项目投资规模近3000亿元。

李欣

### 河南平安人寿11月 “闪赔”赔付1244万余元

2017年11月,平安人寿河南分公司为4800余位客户提供“闪赔”服务(结案时效30分钟以内),总计赔付理赔款1244万余元,最快2分钟结案,单次最高赔付24355元(18分钟结案)。“闪赔”借助“安e赔”快速理赔通道,将更多案件从客户申请到给付通知缩短在30分钟以内,为客户带去极速理赔新体验。据了解,“闪赔”能够通过理赔在线申请、进度查询,经智能化理赔审核,快速出具理赔结论,从而达到降低理赔难度,简化理赔流程,减少理赔资料,将理赔再次提速。薛光明

### 太平人寿再次中标城乡居民大病保险项目

近日,太平人寿继2014年首次中标广西防城港市“城乡居民大病保险项目”后再次成功中标,这意味着太平人寿将继续为该市约82万居民提供大病保险保障服务。太平人寿大病保险项目自2014年落地防城港市后,在一定程度上减轻了当地百姓医疗费用负担,实现了“让群众能治大病,敢治大病”的区域性保障目标。4年来,太平人寿在大病保险项目开展中组建了专业的理赔服务团队,搭建了完善的“一站式”服务网络,积累了丰富的经营管理经验。赵康平

### 太平人寿“太平美好金生终身寿险”获奖

12月7日,由上海证券报主办的2017中国财富管理峰会暨第八届“金理财”奖颁奖典礼在沪举行。太平人寿的“太平美好金生终身寿险”产品一举夺得“金理财”年度保障型保险产品卓越奖。“太平美好金生终身寿险”具有保障终身、保障额度高且保证按年度递增等特点。目前,这款产品是太平人寿在银行渠道推出的主打产品,且已陆续在工商银行、农业银行、中国银行、建设银行等银行发售。赵康平

## 行业资讯

### 东亚前海证券获中国证监会批准开业

12月7日,东亚前海证券有限责任公司(“东亚前海证券”)经过近6个月的筹备,于12月4日获得中国证监会颁发《经营证券期货业务许可证》,可以正式对外开展业务。东亚银行为东亚前海证券持股49%的第一大股东。东亚前海证券的注册地为深圳前海,注册资本为人民币15亿元,是少数根据《内地与香港关于建立更紧密经贸关系的安排》补充协议十(CEPA 10)下获准筹建的全牌照合资证券公司之一,是深、港成功合作落地于深圳前海地区的重要项目。杨长生

### 光大银行宣布启动“光大如意扶助计划”

近日,光大银行联手北京故宫文化服务中心推出“光大如意·福”首饰金。“光大如意·福”首饰金以故宫三大馆藏吉祥珍宝“金镶宝石蝙蝠簪”“鹤顶红灵芝如意”“剔红荔枝纹小圆盒”为蓝本打造,可一款多戴,将皇家吉祥与宫廷首饰文化和现代简约审美风格进行有机结合。同时,光大银行宣布启动“光大如意扶助计划”。光大银行每销售一套“光大如意·福”将捐赠出10元用于扶助深度贫困地区的农户,扶助计划所筹得的善款将全部用于帮助定点贫困地区农户实现产品变现。胡凯艳